高速铁路
High Speed Rail

MTR
心繫生活每一程

GO速!GO更远!

高速铁路
购票指南

生效日期：2020年6月15日

L1231SC-06/2020

票务信息面面观

车票实名制

车票实名制是指旅客购买车票、取票及办理售后服务手续时，均须提供指定的有效身份证明文件，并通过身份验证。使用儿童票的旅客，可选择使用个人身份证明文件或同行成人的身份证明文件购票。因采用实名制，一旦遗失车票，可办理报失及补领。此外，有关安排亦可防止车票转售。

可使用的身份证明文件包括：

- 港澳居民来往内地通行证 (回乡证)
- 中华人民共和国居民身份证
- 中华人民共和国往来港澳通行证
- 台湾居民来往大陆通行证
- 符合中华人民共和国规定可使用的有效护照

车票上会印有旅客的姓名和身份证明文件的部分号码

车票类别

- **成人票** — 适用于年满18岁或身高1.5米以上的旅客
- **儿童票** — 适用于未满18岁及身高1.2 - 1.5米的旅客

票价

- 分为公布票价和执行票价。公布票价即是原价，而执行票价是发售价，执行票价不会高于公布票价。儿童票执行票价约为成人票公布票价的一半。
- 车票以人民币定价，港元票价会按汇率变动而每月调整，并于每月首日公布。以港元发售的车票，票价将为购票当月的有效执行票价，可能与乘车当日的票价不同。
- 例子：于1月15日购买2月5日由香港往广州南车票，1月15日当天的港元票价为260元，因人民币汇率随后上升，2月1日港元票价调高至265元，如于2月1日才买同一张车票便需要多付港币5元。
- 票价因应车厢席别而调整，分为二等、一等、特等和商务。特等和商务只设于部分内地提供的列车。

票价表

多途径购买跨境票

购票途径

跨境票即以香港西九龙站为出发或到达站的车票。为方便旅客，港铁提供以下不同途径发售跨境票：

预售期	截售时间为开车前	服务时间
香港西九龙站票务处		
28天	30分钟[1]	0600 - 2300
香港西九龙站售票机[2]		
28天	30分钟[1]	0600 - 2300
网上购票[3](www.mtr.com.hk/highspeed)		
30天[4]	120分钟	0600 - 2330
指定代售点		
30天[4]	视乎个别代售点安排	
热线电话购票(852-2120 0888)		
30天[4]	120分钟	0700 - 2100

- 座位由系统自动分配
- 列车设有轮椅空间，可向香港西九龙站票务处或热线电话的职员查询及购票

付款方式

现金	电子支付[5]	流动支付
香港西九龙站票务处		
港币 人民币	Visa、Mastercard、银联卡、八达通	Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay、支付宝、支付宝HK、微信支付、WeChat Pay HK
香港西九龙站售票机		
港币	Visa payWave、感应式Mastercard、八达通	不适用
网上购票(www.mtr.com.hk/highspeed)		
不适用	Visa、Mastercard、银联在线支付	不适用
指定代售点		
视乎个别代售点安排		
热线电话购票(852-2120 0888)		
不适用	Visa、Mastercard	不适用

1 购票/取票后，仍需预留充裕时间办理安检、通关及登车程序；一般情况下，相关的程序最快约需30分钟完成。
持护照或使用出入境检查柜台的旅客，或于节日及假日期间出行，请预留额外时间办理相关手续
2 售票机只接受回乡证及中华人民共和国居民身份证
3 暂只支持桌上或笔记簿型电脑，及配合指定浏览器，包括Chrome、Internet Explorer及Firefox
4 从香港出发之车票发售时间，由预售期首天早上8时开始；从内地来港之车票预售期首天发售时间，则根据各铁路局规定而有所不同
5 八达通和感应式信用卡交易额上限为每次港币1,000元

取票

透过香港的网站、指定代理或热线电话购票，不论是去程或返程的车票，均须携同购票时所使用的身份证明文件正本，前往香港西九龙站票务处或售票机[2]领取车票，请预留足够时间取票，截止时间为列车开出前30分钟[1]。

售后服务

旅客如欲在购票后改变行程，可于**列车开出前办理改签或退票**，注意各途径办理相关服务的截止时间及条款略有不同，并必须于入闸前办理，请浏览网站查阅详情。

- **改签**：每张车票可更改一次，可以更改日期、车次及车厢席别，毋须另付手续费。因改签而产生票价差额*，会以多退少补为原则处理，车票改签后不可退票。车票须于列车开出前按照各途径指定截止时间前办理，如于香港改签，最迟为列车开出前60分钟于香港西九龙站票务处办理。

*当中包括改签当天港币票价因汇率变动而调整引至与原来购票价产生的差额

- **退票**：如在香港退票，可最迟于列车开出前60分钟前往香港西九龙站票务处办理，未取票亦可于原购票代售点办理。视乎退票距离开车的时间，旅客可按比例取回部分票款。

列车开出前	退还比例
48小时内至各途径指定退票截止时间	已付票价的50%
48小时至14天	已付票价的70%
15天或以上	已付票价的95%

温馨提示：在香港购买内地票

内地票即出发和到达站都是内地车站，例如由郑州东往西安北。香港西九龙站票务处设有中铁(香港)的窗口发售内地票，可立即出票。省时方便，同时亦可办理改签及退票。注意改签须付手续费，每张港币20元。

票价	购票/取票手续费(每张)
人民币200元以下	港币10元
人民币200元至300元以下	港币20元
人民币300元或以上	港币30元

注：内地票与跨境票的改签及退款安排略有不同，详情请浏览www.12306.cn

内地网购　香港取票

透过内地12306网站或APP购票，无论是内地票或跨境票，如需要在香港取票，都可使用香港西九龙站的12306自助取票机或付手续费于上述特设窗口取票。12306自助取票机只以简体中文作业，并只接受三种证件，包括第二代回乡证、中华人民共和国居民身份证及第二代台湾居民来往大陆通行证。

了解更多香港购票办法

内地购票途径

改签及退票

高速铁路APP

网站：www.mtr.com.hk/highspeed
购票及客务热线：(852) 2120 0888

MTR Corporation Limited
香港鐵路有限公司